

**STRATEGI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPTSP) DALAM MEWUJUDKAN MAL PELAYANAN PUBLIK YANG
BERKUALITAS DI KABUPATEN GROBOGAN**

Avrilia Pratiwi¹, Puji Astuti²

Email: avriliapратиwi0425@gmail.com

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 50139

Telepon (024) 74655407, Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan dalam mewujudkan Mal Pelayanan Publik (MPP) Srikandi yang berkualitas, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis difokuskan pada tiga tahapan utama manajemen strategi, yaitu perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP telah menyusun strategi secara komprehensif melalui pendekatan berbasis kebutuhan masyarakat (*demand-driven*), didukung data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), *Forum Group Discussion* (FGD), dan analisis layanan prioritas. Pada tahap implementasi, strategi diwujudkan melalui integrasi layanan lintas 33 instansi, penerapan standar pelayanan, serta pemanfaatan teknologi seperti sistem antrian digital dan SKM elektronik. Pada tahap evaluasi, nilai SKM tahun 2025 mencapai 92,054 (kategori sangat baik), namun ditemukan kesenjangan kualitas antar layanan. Faktor pendukung utama meliputi komitmen pimpinan, fasilitas modern, dan sikap petugas yang ramah. Faktor penghambat mencakup ketidakstabilan sistem teknologi, disiplin petugas lintas instansi, tingginya volume antrian, serta kendala kelengkapan dokumen masyarakat.

Kata Kunci: DPMPTSP, Mal Pelayanan Publik, Manajemen Strategi, Pelayanan Publik

¹ Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

² Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

ABSTRACT

This study aims to analyze the strategy of the Grobogan Regency Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) in realizing a quality Srikandi Public Service Mall (MPP), and to identify supporting and inhibiting factors in its implementation. The research employed a qualitative approach with data collected through interviews, observation, and documentation. The analysis focused on three main stages of Strategic Management: formulation, implementation, and evaluation. The results show that DPMPTSP developed a comprehensive strategy through a demand-driven approach, supported by Public Satisfaction Survey (SKM) data, Focus Group Discussions (FGDs), and priority service analysis. During implementation, the strategy was realized through service integration across 33 agencies, service standard enforcement, and technology utilization such as digital queuing systems and electronic SKM. During evaluation, the 2025 SKM score reached 92.054 (very good category), though service quality gaps were identified among units. Key supporting factors include leadership commitment, modern facilities, and professional staff. Inhibiting factors include technological system instability, cross-agency discipline issues, high queue volumes, and challenges with incomplete public documents.

Keywords: *DPMPTSP, Public Service Mall, Strategic Management, Public Service*

PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagai negara hukum yang demokratis memiliki kewajiban konstitusional untuk melindungi seluruh rakyat, memajukan kesejahteraan umum, serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam kerangka desentralisasi, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan, termasuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan karakteristik wilayahnya.

Pelayanan publik merupakan indikator utama dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Sinambela (2014:5), pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang menguntungkan dalam suatu kesatuan, serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik. Namun realitas di Indonesia menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti prosedur yang berbelit-belit, rendahnya

profesionalisme aparatur, dan lemahnya akuntabilitas birokrasi.

Sebagai upaya perbaikan, pemerintah mendorong inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang berkembang dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) hingga melahirkan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai model pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan dari instansi pemerintah pusat, daerah, BUMN, BUMD, hingga sektor swasta dalam satu lokasi pelayanan. Landasan hukum MPP diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Pemerintah Kabupaten Grobogan telah membentuk Mal Pelayanan Publik (MPP) Srikandi yang mulai beroperasi pada tahun 2022. MPP Srikandi telah mengintegrasikan 33 instansi lintas sektor yang terdiri dari instansi pusat, provinsi, dan daerah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan memiliki peran strategis sebagai instansi pengampu yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, koordinasi, serta pengendalian kualitas pelayanan.

Tabel 1.1 Instansi/ Lembaga di MPP
Srikandi Kabupaten Grobogan

No	Instansi/Lembaga
1	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Grobogan
2	Imigrasi
3	Pengadilan Agama
4	Pengadilan Negeri
5	Kantor Pertahanan
6	SAMSAT Online
7	DISDUKCAPIL
8	BPJS Kesehatan
9	KEMENAG
10	POLRES
11	BPJS Ketenagakerjaan
12	KP2KP
13	DISNAKERTRANS
14	BP2MI
15	TASPEN
16	DISPERINDAG
17	Kejaksaan Negeri
18	DPUPR
19	BRI
20	BPPKAD
21	BPD JATENG
22	Kantor Pos
23	Notaris
24	PDAM
25	BPR BKK Purwodadi
26	Unit Layanan Pengadaan
27	Dinas Perhubungan
28	Dinas Lingkungan Hidup
29	Dinas Komunikasi Dan Informatika

30	Dinas Sosial
31	Dinas Kesehatan
32	Dinas Pendidikan
33	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Grobogan

Meskipun nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) MPP Srikandi mencapai 92,054 pada tahun 2025 (kategori sangat baik), capaian pada layanan perizinan masih berada pada kisaran 86-88. Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan kualitas pelayanan antar unit layanan. Berdasarkan observasi awal, ditemukan pula permasalahan terkait belum optimalnya operasional beberapa layanan, keterbatasan frekuensi pelayanan pada instansi tertentu, dan gangguan sistem teknologi informasi seperti OSS yang belum sepenuhnya stabil.

Karakteristik geografis Kabupaten Grobogan yang luas juga menjadi tantangan tersendiri dalam menjangkau masyarakat secara merata. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan tidak hanya harus berfokus pada integrasi layanan di satu titik, tetapi juga harus mempertimbangkan aspek aksesibilitas dan pemerataan pelayanan. Sebagai bentuk penguatan regulasi di tingkat daerah, Pemerintah Kabupaten Grobogan menetapkan Peraturan Bupati Grobogan Nomor 42 Tahun 2025 tentang

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Daerah. Regulasi ini mengatur secara teknis mengenai kelembagaan, standar operasional prosedur, mekanisme pengawasan, serta evaluasi kinerja pelayanan. Penetapan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai indikator utama menunjukkan bahwa orientasi pelayanan telah diarahkan pada kepuasan masyarakat.

Namun demikian, keberhasilan penyelenggaraan MPP tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan regulasi, tetapi juga oleh strategi implementasi yang diterapkan. Dalam konteks ini, strategi DPMPTSP menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan integrasi layanan, efektivitas koordinasi antarinstansi, serta peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara konsep ideal Mal Pelayanan Publik sebagai sistem pelayanan terintegrasi dengan realitas implementasinya di lapangan. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai strategi yang diterapkan oleh DPMPTSP dalam mengelola MPP Srikandi.

Penelitian ini menjadi penting dilakukan karena hingga saat ini masih terdapat keterbatasan kajian yang secara khusus membahas strategi DPMPTSP dalam

mengelola Mal Pelayanan Publik di tingkat daerah, khususnya di Kabupaten Grobogan. Sebagian penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada kualitas pelayanan atau tingkat kepuasan masyarakat, sedangkan kajian mengenai strategi kelembagaan dalam mengintegrasikan berbagai instansi pelayanan masih relatif terbatas. Padahal, strategi organisasi memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan implementasi pelayanan publik terpadu. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian administrasi publik, sekaligus memberikan kontribusi praktis sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Grobogan.

LANDASAN TEORI

1. Manajemen Strategi

Manajemen strategi merupakan kerangka teoritis fundamental yang mengarahkan bagaimana organisasi serta entitas publik seperti Pemerintah Daerah merencanakan tindakannya untuk mencapai tujuan jangka panjang. Menurut David (2011) manajemen strategis adalah seni dan ilmu yang berfokus pada perumusan (*formulation*), implementasi (*implementation*), dan

evaluasi (*evaluation*) keputusan lintas fungsi yang memungkinkan suatu organisasi mencapai tujuannya. Manajemen strategis berfokus pada pengintegrasian manajemen, pemasaran, keuangan/akuntansi, produksi/operasi, penelitian dan pengembangan, dan system informasi untuk mencapai keberhasilan organisasi. Istilah manajemen strategis dalam konteks ini digunakan secara sinonim dengan istilah perencanaan strategis.

Dalam konteks pelayanan publik strategi ini berpusat pada upaya Pemerintah Daerah untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan menilai kapabilitas birokrasi. Pelaksanaan implementasi memerlukan sebuah sumber daya dan penciptaan inovasi kelembagaan seperti Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Grobogan, sementara evaluasi memastikan bahwa upaya tersebut benar-benar menghasilkan layanan yang berkualitas. Oleh karena itu, manajemen strategis merupakan pendekatan yang terstruktur yang seringkali dipahami secara identik dengan perencanaan strategis yang bertujuan untuk mengarahkan masa depan sebuah organisasi secara terukur.

Menurut David (2011:6) menjelaskan bahwa proses manajemen strategis terdiri dari tiga tahapan utama yaitu:

1) Perumusan Strategi (*Strategi Formulation*)

Perumusan strategi adalah tahap awal pada manajemen strategi, yang mencakup mengembangkan visi dan misi, mengidentifikasi peluang eksternal organisasi dan ancaman, menentukan kekuatan dan kelemahan internal, menetapkan tujuan jangka panjang, menghasilkan strategi alternatif, dan memilih strategi tertentu untuk mencapai tujuan. Hal ini dikuatkan oleh Prim Masrokan (2014:158) menjelaskan bahwa formulasi strategi mencerminkan keinginan dan tujuan organisasi yang sesungguhnya. Dalam hal ini, organisasi harus merumuskan visi, misi, nilai, mencermati lingkungan internal dan eksternal, serta membuat kesimpulan analisis faktor internal dan eksternal.

2) Implementasi Strategi (*Strategic Implementation*)

Implementasi strategi menurut

Hunger dan Wheelen adalah proses dimana manajemen mewujudkan strategi dan kebijakan dalam tindakan melalui pengembangan program, anggaran dan prosedur. Lebih lanjut dijelaskan bahwa proses implementasi strategi mungkin meliputi perubahan budaya secara menyeluruh, struktur dan atau sistem manajemen dari organisasi secara keseluruhan.

3) Evaluasi Strategi (Pengawasan)

Evaluasi strategi adalah usaha-usaha untuk memonitor hasil-hasil dari perumusan (formulasi) dan penerapan (implementasi) strategi termasuk mengukur kinerja organisasi, serta mengambil langkah-langkah perbaikan jika diperlukan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut: (a) adil dan tidak diskriminatif, (b) cermat, (c) santun dan ramah, (d) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, (e) profesional, (f) tidak mempersulit. Menurut Subarsono dalam Dwiyanto (2008), pelayanan publik merupakan produksi birokrasi publik yang diterima oleh warga negara pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan, seperti pengurusan KTP, perizinan usaha, layanan kependudukan, hingga layanan dari instansi vertikal seperti kepolisian dan imigrasi yang terdapat pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Grobogan.

3. *New Public Service (NPS)*

Konsep *New Public Service (NPS)* yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2003) menekankan bahwa pelayanan publik harus menempatkan warga negara sebagai fokus utama. Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan implementasi modern dari prinsip tersebut, yakni model pelayanan yang mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah dalam satu lokasi dengan konsep *one-stop service*. Osborne dan Gaebler (1992) dalam konsep *Reinventing Government* menekankan bahwa pemerintah harus bertransformasi menjadi organisasi yang berorientasi pada hasil dan kepuasan masyarakat, bukan sekadar menjalankan prosedur administratif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan memperoleh gambaran mendalam mengenai strategi DPMPTSP dalam penyelenggaraan MPP Srikandi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui: (1) wawancara mendalam dengan informan kunci, (2) observasi langsung di lokasi MPP Srikandi, dan (3) dokumentasi terhadap dokumen kebijakan, laporan SKM, dan data kinerja pelayanan.

Informan penelitian dipilih secara *purposive*, terdiri dari: Sekretaris DPMPTSP (Drs. Abdul Munib Susanto), Kepala Sub Bagian Umum DPMPTSP (Arif Mahfudh, S.Kom), Penata Perizinan Ahli Muda (Prasetyo Sari Lestari, S.Sos., M.AP.), Operator Pelayanan (Dian Norita), serta pengguna layanan MPP Srikandi (Rahayu dan Aleyda Maharani Susilo). Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dijamin melalui triangulasi sumber dan teknik.

Kerangka analisis penelitian mengacu pada tiga tahapan manajemen strategi organisasi publik menurut David (2011), yaitu: perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Selain itu, diidentifikasi pula faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan strategi tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perumusan Strategi DPMPTSP dalam Penyelenggaraan MPP Srikandi

Perumusan strategi DPMPTSP dalam penyelenggaraan MPP Srikandi mencakup lima strategi utama yang saling berkaitan. Pertama, strategi

penentuan lokasi pelayanan berbasis aksesibilitas masyarakat, yaitu memilih lokasi MPP yang mudah dijangkau dan dekat dengan fasilitas pendukung masyarakat. Kedua, strategi integrasi layanan prioritas melalui penggabungan layanan yang paling banyak dibutuhkan masyarakat (perizinan usaha, administrasi kependudukan, BPJS, dan Samsat) dalam satu pusat pelayanan terpadu.

Ketiga, strategi pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat (*demand-driven service*) yang dilakukan melalui pemanfaatan hasil SKM, FGD, serta analisis jumlah kunjungan layanan sebagai dasar penyusunan kebijakan. Kepala Sub Bagian Umum DPMPTSP menyatakan: "Kebutuhan masyarakat diidentifikasi melalui beberapa cara, seperti hasil SKM, masukan langsung dari pengguna layanan, serta diskusi dalam forum FGD yang melibatkan stakeholder dan masyarakat. Selain itu, jumlah kunjungan dan jenis layanan yang paling banyak diakses juga menjadi bahan pertimbangan."

Keempat, strategi peningkatan iklim investasi daerah melalui penyederhanaan proses perizinan dan kemudahan akses pelayanan. Kelima, strategi penguatan

kualitas pelayanan prima melalui penerapan standar pelayanan berbasis ISO dan pengaturan jadwal pelayanan petugas. Meskipun proses perumusan masih dipengaruhi faktor eksternal seperti pandemi yang berdampak pada keterlambatan realisasi, secara keseluruhan strategi yang dirumuskan telah mengarah pada pendekatan pelayanan publik yang terintegrasi, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. Implementasi Strategi DPMPTSP dalam Penyelenggaraan MPP Srikandi

Implementasi strategi DPMPTSP difokuskan pada integrasi layanan, penerapan standar pelayanan yang seragam, serta pemanfaatan teknologi informasi. Namun, integrasi yang terjadi masih cenderung bersifat fisik (*co-location*) dan belum sepenuhnya terintegrasi secara sistem digital, menciptakan apa yang dapat disebut sebagai "paradoks integrasi". Meskipun berbagai instansi telah ditempatkan dalam satu gedung, operasionalnya belum sepenuhnya terhubung dalam satu sistem pelayanan digital yang utuh.

Koordinasi lintas instansi dilakukan melalui mekanisme FGD triwulanan dan apel rutin bulanan. Namun, pendekatan ini masih bersifat periodik dan reaktif. Pemanfaatan teknologi informasi meliputi sistem antrean digital dan SKM elektronik, meskipun baru berada pada level sistem pendukung (*supporting system*), belum menjadi tulang punggung yang mengintegrasikan basis data antar instansi secara menyeluruh.

Kendala utama dalam implementasi mencakup: (1) ketergantungan pada sistem pusat yang rentan gangguan, sebagaimana diakui oleh Penata Perizinan Ahli Muda: "Bulan November kemarin sistemnya sedang maintenance dan sampai hari ini masih *maintenance* terus karena penyesuaian dari PP 28 tahun 2025"; (2) fragmentasi sumber daya manusia akibat perbedaan kewenangan antar instansi, sehingga petugas harus melapor ke kantor induk dahulu sebelum bertugas di MPP; dan (3) panjangnya antrean pada jam sibuk. Pengguna layanan mengakui: "Pelayanannya sudah baik, namun dari segi kecepatan masih kurang cepat."

3. Evaluasi Strategi DPMPTSP dalam Penyelenggaraan MPP Srikandi

Evaluasi strategi dilakukan melalui berbagai instrumen: SKM berbasis *QR Code* dan tablet digital, monitoring kehadiran petugas, monitoring jumlah kunjungan, dan FGD partisipatif yang melibatkan stakeholder dari kalangan pendidikan, media, dan asosiasi terkait. Nilai SKM tahun 2025 mencapai 92,054 (kategori sangat baik), namun ditemukan kesenjangan kualitas antar layanan, di mana nilai SKM layanan perizinan hanya berada pada kisaran 86-88.

Secara kritis, evaluasi masih didominasi oleh indikator kuantitatif dan belum sepenuhnya mengintegrasikan aspek pengalaman pengguna (*user experience*) yang bersifat kualitatif. Tindak lanjut hasil evaluasi juga belum optimal sebagai dasar perbaikan kebijakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa fungsi strategic control belum berjalan secara optimal. Evaluasi seharusnya tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur, tetapi juga sebagai mekanisme pembelajaran organisasi (*organizational learning*) yang mendorong inovasi dan perbaikan berkelanjutan.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat

a. Faktor Pendukung

Tiga faktor pendukung utama teridentifikasi dalam penelitian ini: Pertama, komitmen kuat dari pimpinan daerah dan dukungan regulasi, termasuk Peraturan Bupati Grobogan Nomor 42 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan MPP Daerah. Kepala DPMPTSP menyatakan: "Faktor pendukungnya yaitu komitmen pimpinan yang kuat, dukungan regulasi, ketersediaan sarana prasarana yang memadai, serta semangat kolaborasi antar instansi." Kedua, fasilitas gedung yang modern dan nyaman, dengan ruang tunggu yang luas, bersih, berpendingin udara, dan dilengkapi sistem antrean digital. Ketiga, sikap petugas yang profesional, ramah, dan komunikatif yang berhasil mengubah citra birokrasi menjadi lebih melayani.

b. Faktor Penghambat

Empat faktor penghambat utama ditemukan: Pertama, ketidakstabilan sistem teknologi informasi dari pemerintah pusat yang menyebabkan pelayanan lumpuh saat terjadi maintenance berkepanjangan. Kedua, ketidaksinkronan jam kerja dan masalah disiplin petugas lintas instansi akibat loyalitas ganda antara kantor induk dan MPP. Ketiga, tingginya volume antrean pada jam sibuk yang melebihi kapasitas pelayanan, khususnya di loket-loket favorit. Keempat, kendala database dan

ketidaklengkapan dokumen dari masyarakat yang memperlambat proses verifikasi di loket.

KESIMPULAN

Berdasarkan seluruh rangkaian analisis dan temuan di lapangan mengenai strategi DPMPTSP dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) Srikandi Kabupaten Grobogan telah berjalan dengan tepat dan menunjukkan kemajuan yang signifikan dibandingkan model pelayanan sebelumnya. Penyatuan 33 instansi lintas sektor dalam satu gedung yang modern dan strategis berhasil memangkas birokrasi yang dulunya berbelit-belit, sehingga masyarakat kini dapat menyelesaikan berbagai urusan administrasi mulai dari kependudukan hingga perizinan usaha hanya dalam satu tempat. Keberhasilan ini tidak terlepas dari komitmen kuat pimpinan daerah serta penyediaan fasilitas gedung yang nyaman, bersih, dan representatif, yang memberikan pengalaman baru yang positif bagi warga Grobogan dalam berurusan dengan pemerintah.

Sisi paling menonjol dari keberhasilan MPP Srikandi adalah profesionalisme dan keramahan petugas loket yang mampu mengubah citra birokrasi dari yang semula kaku menjadi lebih komunikatif dan melayani. Masyarakat merasa terbantu

dengan penjelasan petugas yang sabar dan informatif, khususnya saat menghadapi persyaratan dokumen yang rumit. Penerapan teknologi digital dalam sistem antrean dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) juga mencerminkan adaptasi MPP Srikandi terhadap tata kelola pemerintahan yang modern dan transparan. Nilai SKM yang mencapai angka di atas 90 menjadi bukti konkret tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala teknis dan administratif yang perlu mendapat perhatian serius. Ketergantungan yang tinggi pada sistem teknologi informasi pusat menjadi kelemahan utama, karena gangguan atau masa pemeliharaan sistem kerap melumpuhkan pelayanan di tingkat daerah. Selain itu, koordinasi sumber daya manusia antar instansi masih belum optimal, terutama menyangkut kedisiplinan jam kerja petugas yang sering terlambat membuka loket karena harus memenuhi kewajiban di kantor induk masing-masing. Kondisi ini berdampak langsung pada antrian yang panjang di jam-jam sibuk dan mengurangi kecepatan pelayanan secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, MPP Srikandi telah berhasil membangun fondasi pelayanan publik yang kuat dan bermartabat di

Kabupaten Grobogan. Evaluasi rutin yang telah berjalan menjadi modal berharga untuk terus melakukan perbaikan berkelanjutan. Dengan optimalisasi pada sinkronisasi jam kerja antar instansi dan penguatan sistem teknologi cadangan, MPP Srikandi sangat berpotensi untuk menjadi percontohan pusat pelayanan publik terbaik di tingkat nasional.

SARAN

Berdasarkan hasil temuan dan evaluasi yang telah dilakukan, ada beberapa langkah perbaikan yang sangat penting untuk segera dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Grobogan agar pelayanan di MPP Srikandi semakin prima. Pertama, diperlukan kebijakan tegas dari pimpinan daerah yang mewajibkan seluruh petugas MPP Srikandi untuk langsung bertugas di gedung MPP tanpa harus apel atau presensi di kantor induk terlebih dahulu, sehingga seluruh loket sudah siap melayani tepat pukul 08.00.

Kedua, pengelola perlu membangun sistem jaringan cadangan (*backup system*) dan SOP manual yang jelas ketika sistem pusat mengalami gangguan, termasuk mekanisme penerimaan berkas secara *offline* agar warga tidak perlu pulang dengan tangan kosong. Penyediaan *self-service kiosk* untuk layanan sederhana juga dapat membantu mengurangi antrean di loket manual.

Ketiga, perlu diterapkan manajemen beban kerja yang lebih dinamis pada jam sibuk, seperti penempatan petugas cadangan di loket-loket yang ramai serta sistem antrean *online* melalui aplikasi atau WhatsApp agar warga dapat memilih jam kedatangan dari rumah dan menghindari penumpukan massa.

Keempat, sosialisasi persyaratan dokumen perlu diperkuat hingga ke tingkat desa dan media sosial resmi pemerintah daerah, sehingga warga datang dengan berkas yang sudah lengkap dan proses verifikasi di loket dapat berjalan lebih cepat dan efisien.

Dengan menjalankan keempat langkah ini secara konsisten, MPP Srikandi berpotensi besar mempertahankan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi dan menjadi pusat pelayanan publik yang membanggakan bagi seluruh warga Kabupaten Grobogan. Masyarakat sudah paham betul berkas apa saja yang harus dibawa sebelum berangkat ke MPP Srikandi, maka proses verifikasi di loket akan jauh lebih cepat dan efisien. Dengan menjalankan saran-saran ini secara konsisten, MPP Srikandi akan mampu mempertahankan nilai kepuasan masyarakat yang tinggi dan benar-benar menjadi pusat pelayanan publik yang membanggakan bagi seluruh warga Kabupaten Grobogan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, et al. (2022). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Pandeglang.
- Asrof, S., Irwansyah, I., & Fahrudin, F. (2025). Efektivitas Penerapan Mall Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Dompu. *Balance: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 4(3), 1468-1480.
- Bryson, J. M. (2011). *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations: A Guide to Strengthening and Sustaining Organizational Achievement* (4th ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- David, F. R. (2011). *Strategic Management: Concepts and Cases* (13th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Rahmanshany. (2023). Efektivitas Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan.
- Rejeki, S., & Andari, R. N. (2022). Public Service Malls as a Solution in Improving the Quality of Public Services in Indonesia.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.